

مشکلات بیمه‌گری در کشورهای حوزه خلیج فارس

ترجمه: مینا صدیق نوحی

رقابت بین بیمه‌گران، نرخ‌شکنی و صدور بیمه‌نامه بدون ارزیابی صحیح ریسک را در بازار رواج داد. کمبود پرسنل حرفه‌ای از یکطرف و وجود بازرگانانی که اطلاعات کافی در مورد پوشش بیمه‌ای خریداری شده خود نداشتند، از طرف دیگر هر یک بنوبه خود به آشفته نمودن بازار کمک می‌کردند.

تراکم کالا در بنادر یکی دیگر از معلول‌های رشد سریع اقتصادی بود، بطوریکه کشتی‌های موجود قادر به تخلیه بنادر از کالاهای تجارتي نبودند. مالکان و موحران کشتی‌های کوچک و قدیمی که اکثراً قابلیت دریانوردی نداشتند از این فرصت استفاده کردند تا با قصد کلاهبرداری و تغییر جهت مسیر کشتی کالا را به مقصدهای نامشخص حمل‌کنند. بیمه‌گران حوزه خلیج فارس مجبور بودند به تنهایی با این مشکلات در تمام سطوح (حقوقی، بیمه‌ای و...) مبارزه کنند. و فقط تجربه دردناک خسارات بزرگ باری کالا، که فاجعه‌آمیز می‌نمود، بیمه‌گران، دلالتان و تمام بازار بیمه لندن را از خواب گران بیدار کرد و باعث شد که راه‌حل مناسبی برای رفع این مشکلات بیاندیشند که بلافاصله در تمام زمینه‌ها و با تشکل نیروها در جهت حل این معضلات قدمهای مؤثری برداشتند.

برای تخلیه بنادر تسهیلات بهتری ایجاد شد تا از تراکم کالا جلوگیری شود. اقدامات جدی از جانب بیمه‌گران و بیمه‌گذاران برای جلوگیری از اعمال غیرقانونی بعضی از مالکین کشتی صورت پذیرفت که در نتیجه اینگونه شرکتها و مؤسسات غیرمعتبر نقشه‌های ریاکارانه خود را نقش بر آب یافتند. رقابت و نرخ‌شکنی برای دستیابی به سود بیشتر به دلیل تجربه منفی و بالای بودن میزان خسارات

فیاض بوکاری، مدیر امور بیمه یک شرکت نفتی در خاورمیانه، به بررسی اجمالی مشکلات بیمه‌گری در کشورهای خاورمیانه پرداخته که بعد از افزایش ناگهانی قیمت‌های نفت و بروز فعالیت‌های جدید بیمه‌ای در بازار بیمه این کشورها ایجاد شد.

در سال ۱۹۷۳ صنعت بیمه نسبتاً نوپای کشورهای حوزه خلیج فارس مواجه با یک جهش جدید یعنی افزایش ناگهانی قیمت نفت شد.

صعود ناگهانی درآمدهای حاصل از نفت جنبش سریع و بی‌سابقه‌ای را در تمام فعالیت‌های اقتصادی و صنعتی و زیربنایی باعث شد که بدنبال آن مهاجرت اتباع خارجی به این مناطق افزایش یافت. بالطبع بیمه‌گران هم مواجه با روند صعودی و بهبود بازار بیمه شدند. رونق بازار بیمه و انبوه شدن حجم تقاضا جهت کسب بیمه‌نامه‌های مختلف در زمینه‌های گوناگون بیمه‌ای برای شرکت‌های بیمه نیاز به پرسنلی که از جهت کیفی و کمی توان تقبل شرایط موجود را داشته باشد، تبدیل به امری محتوم کرد. اصلاً متأسفانه عدم تکافوی پرسنل با تجربه و متخصص در امر بیمه از یکسو و نیاز شرکت‌های بیمه به کارمندان جدید از سوی دیگر باعث شد که افراد غیرحرفه‌ای جذب شرکت‌های بیمه گردند.

نتیجه افزایش ناگهانی قیمت‌های نفت باعث رقابت بیمه‌گران بین‌المللی در جهت دست یافتن به سهم بیشتری از این بازارهای نو بود. دلالتان بازار بیمه لندن هم وارد عرصه این رقابت شدند تا بخت خود را بیازمایند بدون اینکه توجهی به بالا بردن کیفیت مدیریت شرکت‌های بیمه نوپا نموده و یاسعی کنند که پرتفوی همگون و متوازی تهیه نمایند.

خسارات و چگونگی پرداخت آن توسط بیمه‌گر کاهش می‌یابد. همانطور که اشاره شد بیمه‌گذاران نیاز به راهنمایی دارند تا اساس و نحوه پرداخت خسارات را متوجه شوند. ضمناً در مورد پوشش بیمه‌ای که خریداری می‌کنند اطلاعات کافی ندارند و دقیقاً نمی‌دانند که پوشش خریداری شده کدام قسمت از نیاز بیمه‌ای آنها را برآورده می‌کند. و اغلب بر این باور هستند که در صورت وقوع خسارت تنها وظیفه آنان مطلع نمودن بیمه‌گر است و از آن لحظه به بعد بیمه‌گر باید خسارات را بپردازد.

معمولاً بیمه‌گذاران اینطور فکر می‌کنند که وظیفه درک اصول فنی بیمه‌نامه به عهده خودشان نهاده شده است. این قبیل بیمه‌گذاران از وظایف خود در مورد معرفی شخص ثالث مسبب وقوع حادثه و اعلام صریح بازیافتی کالا معمولاً بی‌اطلاع می‌باشند. بهتر است شرکت‌های بیمه در مورد قوانین حمل و نقل (زمینی، دریایی، هوایی) هر کشور در بیمه‌نامه مربوطه توضیح بدهند یا حتی یک نسخه از قوانین را به بیمه‌نامه الصاق کنند تا یک حس مسئولیت قانونی و آگاهی در اذهان بیمه‌گذاران نسبت به وظایفشان ایجاد شود. اگر بیمه‌گذاران از عهده وظایف خود بخوبی برآیند بیمه‌گران می‌توانند از حق وصول خسارت خود از شخص ثالث یا مسبب حادثه استفاده کنند و این امر به خریداران بیمه هم کمک می‌کند تا سابقه خسارتی خوبی داشته باشند و بتوانند از تخفیف نرخ بیمه بهره‌مند گردند. همانطور که می‌دانیم نحوه پرداخت خسارت یک شرکت بیمه میزان سنجش اعتبار و آبروی آن شرکت در بازار بیمه است و می‌تواند زمینه مناسبی برای رشد و گسترش شرکت بیمه ایجاد کند. بیمه‌گذار انتظار دریافت سریع خسارت را دارد بدون اینکه به مسائل فنی پوزحمت بپردازد او معمولاً اعتقاد دارد که خسارت وارده به او بطور اتوماتیک بوسیله قرار داد بیمه پوشش داده شده است اگرچه واقعیت ممکن است خلاف این باشد، که در اینصورت یک برخورد مودبانه و دوستانه لازم است. یعنی پرسنل پرداخت خسارت و کارشناسان ارزیابی خطر باید دقیقاً مقدار خسارت را ارزیابی کنند و به

کاهش یافت. در همین هنگام بازار بیمه لندن نیز تصمیم گرفت تا با بعضی از شرکت‌های بیمه بی‌ماه‌ای که اخیراً ایجاد شده بودند و برای بقای خود جدل می‌کردند برخورد جدی کند. اینگونه شرکت‌ها نتوانسته بودند اصول و روش‌های بیمه‌ای را بدرستی درک کنند. دولتها نیز آئیننامه‌های خاصی برای جلوگیری از رشد بی‌برنامه این شرکت‌ها تنظیم و تصویب کردند.

از این پس تنها شرکت‌هایی قادر به ادامه حیات بودند که مدیریت قوی و کارآزموده داشته و می‌توانستند برنامه‌ریزی منظم و دقیقی برای اجرای برنامه‌های خود طرح‌ریزی کنند. این شرکت‌ها به راحتی شرکت‌های فاقد مدیریت کارآرا پشت‌سر می‌گذاشتند.

شروع جنگ تحمیلی عراق و ایران و همچنین افت درآمدهای نفتی، بر روی اقتصاد اغلب کشورهای حوزه خلیج تاثیر منفی گذاشت. اگر چه هم‌اکنون امید زیادی برای بهبود اقتصادی و رونق مجدد فعالیتهای اقتصادی وجود دارد لیکن رکود اقتصادی تاثیر عمیقی بر ساختار اقتصادی این کشورها گذاشته است.

هدف این مقاله عمدتاً "بررسی دقیق مشکلات و مسائل بیمه‌ای و بخصوص مسائل بیمه حمل و نقل دریایی است که بیمه‌گران و تجار کشورهای خاورمیانه را دچار مشکل کرده است. اولین اشکال کار بیمه‌گران و دلالت این کشورها این است که با بیمه‌گذاران ارتباط نزدیک برقرار نمی‌کنند و یا حتی تماس مستقیم نمی‌گیرند تا بتوانند خطرات پوشش داده شده و استثنائات بیمه‌نامه را به ایشان توضیح دهند درحالی‌که این عمل یکی از ضروری‌ترین حوایج امر بیمه در زمان فقدان علم و آگاهی بیمه‌گذاران از مسائل بیمه‌ای است.

چنانچه بیمه‌گران به بیان توضیحات فنی بیمه‌ای به بیمه‌گذاران، بپردازند. عملاً "تصور عموم نسبت به شرکت‌های بیمه بهبود خواهد یافت و نحوه ارتباط با بیمه‌گذاران به نحو قابل ملاحظه‌ای بهتر خواهد شد و طبیعتاً "بحث و اختلاف نظر درباره مبلغ

صنعتی و تولیدی کشورهای حوزه خلیج فارس یکی از بزرگترین نقایص این شرکتها بشمار می رود. در آشفته بازار بیمه ضرورت وجود یک مدیریت ریسک دقیق و مبتنی بر واقعیت کاملاً "احساس می شود زیرا این کمبود تبدیل به شمشیر دولبه ای می شود که موقعیت بیمه گر و بیمه گذار را به خطر می اندازد. بدین معنی که هر دو طرف از عدم ارزیابی و شناسایی ریسکهائی که باید نهایتاً بیمه و یا پذیرفته شوند، دچار مشکل می شوند. برای مثال گاهی اوقات بیمه گذاران مجبور می شوند بعلت عدم بازبینی مرتب و دوره ای ریسکهایشان باتوجه به تجربه خسارتی گذشته خود و ریسکهائی که می توانند از آن اجتناب کنند حق بیمه بیشتری را بپردازند. بهمین دلیل سابقه خسارتی خوب یک بیمه گذار به راحتی فراموش شده یا نادیده گرفته می شود در نتیجه نمی تواند از تخفیف در نرخ بیمه در هنگام تمدید قرارداد استفاده کند.

بنابراین می بینیم که خطای جدی مدیریت در شرکتهای بزرگ در این زمینه موجب می شود که قیمت سنگینی برای آن بپردازند و حتی اگر این کمبود برطرف شود باز هم راه درازی در پیش روی شرکتهای بیمه وجود دارد تا بتواند ارتباط صحیح و درستی با بیمه گذاران برقرار کرده و از مشاجرات و دعاوی بیمه ای حتی الامکان جلوگیری کنند.

اصل حسن نیت از جمله اصولی است که صنعت بیمه بر آن استوار است لذا سزاوار است بر روی این اصل در کشورهای حوزه خلیج فارس تاکید و تامل بیشتری شود. در سالهای اخیر بالاخص در دهه ۱۹۷۰ بعضی از تجار و بازرگانان این کشورها طعمه نیرنگ شرکتهای حمل و نقل که وجود خارجی نداشتند شدند یا بعضی از شرکتهای کوچک با تغییر جهت مسیر، کشتی یا بار آنها را به مقصد دورتری برده اند تا سود بیشتری کسب نمایند.

برای اجتناب از این وقایع تجار و بازرگانان باید مشخصاً "اعتبار نامه حاملین کالا و مالکین کشتی را قبل از انعقاد قرارداد و با صلاح دید اتاق های بازرگانی در کشور متبوعشان مورد بررسی قرار دهند. همچنین کالاها بایستی از طریق خطوط

اطلاع بیمه گذار برسانند و در صورت استتکاف شرکت بیمه از پرداخت خسارت باز هم کارشناسان بایستی رفتار موءدبانه و دوستانه ای با بیمه گذاران داشته باشند. و بدون ذکر نکات فنی جزئی تنها به بیان دلایل عمده ای بپردازند که تصمیم شرکت را مسلح ساخته است.

یکی از بزرگترین مشکلاتی که در بیمه بدنه کشتی، بیمه گران را درگیر می سازد انجام تعمیرات توسط بیمه گذاران بدون مذاکره قبلی با بیمه گرانست و حتی در بعضی موارد این قبیل بیمه گذاران صورتحسابی مناسب جهت ارائه به بیمه گر در دست ندارند. این عمل اعتماد بیمه گر را سلب کرده و حتی پاره ای مواقع موجب بحث در مورد صحت و سقم صورتحساب ارائه شده می گردد. برای اجتناب از این مسائل بیمه گران بایستی رویه و روش بیمه نامه صادره را در هنگام صدور بیمه نامه کاملاً "توضیح دهند.

واردات ماشین آلات سنگین و دیگر وسائل مکانیکی، برقی و تخصصی که پیچیدگی خاصی دارند مشکلات خاص خود را بدنبال دارد. در وهله نخست معمولاً بیمه گران پرسنلی، که بتوانند چنین ریسکهائی را ارزیابی کنند در دسترس ندارند بدین معنی که ماهیت و چگونگی خطراتی که اینگونه ماشین آلات را دچار خسارت می کند معمولاً "برای بیمه گران پوشیده می ماند. و مشکل دیگر عدم وجود امکانات تعمیر این وسائل در داخل کشور است. اینگونه کمبودها باعث می شود که گالای صدمه دیده مجدداً "جهت انجام تعمیرات لازم به کارخانه یا فروشنده اولیه عودت داده شود. که مسلماً "هزینه های دیگری را به خسارت اولیه اضافه می نماید. در حمل و نقل زمینی ماشین آلات سنگین الکتریکی هم خطرات بزرگی نهفته است مثل حمل قرقره های حامل سیمهای کلفت فلزی که به اندازه کافی محکم بسته نمی شوند یا بیش از حد مجاز ظرفیت در کامیون بارگیری می شوند یا ممکن است رانندگان کم تجربه و بی مبالا حامل این قبیل وسائل باشند که خطر را تشدید می کنند.

عدم وجود مدیریت ریسک در شرکتهای بزرگ

کشتیرانی منظم و یا شرکت‌های حمل و نقل ملی حمل شوند.

بهر صورت حل معضلات بیمه حمل و نقل دریائی احتیاج به محاکم قضائی خاص خود دارد که بخوبی از عهده حل و فصل دعوی مربوطه برآمده و در مواردی که تصمیم‌گیری مشکل است به دادگاه‌های عالی قضائی رجوع شود.

موارد زیر در جهت بهبود وضع صنعت بیمه پیشنهاد می‌گردد.

۱ - تقویت و بهبود نحوه ارتباط بیمه‌گران به بیمه‌شدگان و توجیه آنان درباره محدوده جغرافیائی پوشش و مواردی را که بیمه پوشش می‌دهد و اینکه بیمه‌گذار چگونه می‌تواند با حداقل حق بیمه حداکثر پوشش مورد نیاز خود را خریداری نماید یعنی شعار "بیمه مناسب با حق بیمه مناسب" باید مورد توجه طرفین قرارداد بیمه قرار گیرد.

۲ - دلالت و نمایندگان بیمه باید از حداقل دانش و اطلاعات درباره اصول بیمه بهره‌مند باشند و یا به آنها درباره نقش و وظایف و مسئولیتشان تعلیمات لازم داده شود تا اطلاعات غلط و نادرست

در مورد محدوده پوشش یا خطرات مورد بیمه به بیمه‌گذاران ندهند و باعث به اشتباه انداختن بیمه‌گذار در مورد بیمه‌نامه و نوع پوشش نگردند.

۳ - بیمه‌گر با تاکید بر استثنائات خطر مورد بیمه باید مطمئن شود که بیمه‌گذار از چگونگی پوشش بیمه و مستثنائات آن کاملاً مطلع است.

۴ - انتشار یک جزوه راهنما که بیمه‌گذاران را از روند و جزئیات عملکرد بیمه‌گر بعد از وقوع خسارت مطلع کند، و یکایک اسنادی که مورد نیاز بیمه‌گر در این رابطه می‌باشد ذکر کند.

۵ - گسترش تعلیمات بیمه‌ای و تشکیل انستیتوهای آموزش بیمه و سمینارهای دوره‌ای درباره فن بیمه و کشتیرانی برای پرسنل صنعت بیمه و همچنین تجار و بازرگانان.

۶ - توسعه شرکت‌های بیمه ملی بمنظور ترویج روابط و برخوردهای نزدیکتر و صمیمانه‌تر با تجار و بازرگانان داخل کشور.

۷ - ایجاد یک سازمان ناظر بوسیله دول متبوعه بمنظور کنترل، برنامه‌ریزی، هماهنگی و نظارت بر فعالیت‌های شرکت‌های بیمه.

پاورقی

1. Fayyaz Bokkari

2. Cable Drums

3. A Correct Product for Correct Premium

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی